

Таким чином, коли бізнес-процеси фінансового управління визначені і оптимізовані, а відповідні регламенти розроблені і затверджені, починається найскладніший процес, а саме, їх упродовження в щоденну практику роботи проектно-орієнтованої організації.

Література

1. *Щиборщ К. В.* Бюджетирование деятельности промышленных предприятий России. — М.: Дело и Сервис, 2001. — 544 с.
2. Оперативное управление денежными потоками // Финансовый директор № 6. — 2006.
3. <http://www.itrealty.ru>

УДК658.012

К. С. Безгин, препод. кафедры
менеджмента и маркетинга,

Харьковский национальный экономический университет

АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК КАЧЕСТВА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

В статье рассмотрены основные характеристики качества бизнес-процесса. С учетом эволюционного развития понятия «качество» предложена дополняющая характеристика бизнес-процесса.

In article deals with the basic characteristics of the quality of business process. Also taking into consideration evolutionary development of the concept «quality» complementary characteristic of business process is proposed.

В условиях глобализации мировой экономики отечественные предприятия могут успешно функционировать только при условии повышения собственной конкурентоспособности, в том числе и через внедрение в деятельность международных стандартов качества. Основным изменением последней версии стандартов серии ИСО 9000 является применение процессного подхода к управлению предприятием. Как следствие, системообразующим фактором конкурентоспособности предприятия становится качество бизнес-процессов.

Актуальность исследования состоит в разрешении практического противоречия, которое состоит в том, что существующие методы и инструменты управления качеством продукции исчер-

пали свой потенциал повышения организационной эффективности, что подталкивает современное предприятие к использованию превентивного подхода к устранению вероятных отклонений в цепочке создания потребительской ценности через управление качеством бизнес-процессов на предприятии.

Проблемой управления бизнес-процессами занимались многие зарубежные и отечественные ученые, такие как Андерсен Б., Робсон М., Ротер М., Хаммер М., Харрингтон Д., Шеер А., Репин В., Федюкин В. и др. Однако, на сегодняшний день недостаточно рассмотрены вопросы, связанные с основными характеристиками качества бизнес-процесса.

Целью работы является исследование и анализ основных характеристик качества бизнес-процесса для их содержательной и функциональной адаптации к практической и научно-исследовательской деятельности.

К принципам идентификации бизнес-процессов относится принцип изменяемости и управляемости бизнес-процессом [1], суть которого состоит в том, что тот или иной бизнес-процесс предприятия должен иметь характеристики (количественные и качественные), отражающие его функционирование.

Качество бизнес-процесса — совокупность объективно существующих свойств и характеристик последовательных взаимосвязанных видов деятельности, направленных на создание потребительской ценности, путем трансформации ресурсов на «входе» в результаты (продукцию, услуги) на «выходе», с целью удовлетворения внешних клиентов. Традиционно качество бизнес-процесса характеризуется его результативностью (степень достижения запланированных результатов), эффективностью (соотношением между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами) и адаптивностью (характеризующей скорость отклика бизнес-процесса на изменение требований рынка) [1; 2]. Адаптивность как характеристика качества бизнес-процесса предполагает пассивную адаптацию (когда параметры системы подстраиваются под изменяющиеся внешние условия) и не учитывает необходимости активной адаптации (когда система воздействует на внешнюю среду с целью более эффективного использования имеющихся преимуществ). Поэтому с учетом генезиса понятия качество, современное толкование которого отражено в стандарте серии ИСО 9000, качество продукции направлено не только на удовлетворение существующих (сформулированных) потребностей, но и на необходимость предвосхищать (предопределять) имеющиеся потребности [3], а также руково-

дствуясь принципом отражения качества, суть которого состоит в том, что качество конечного результата (продукции) напрямую зависит от качества бизнес-процесса, необходимо произвести уточнение существующих характеристик бизнес-процесса.

Наряду с рассмотренными ранее характеристиками предлагается ввести характеристику антиципативности (от лат. предвосхищение, предугадывание событий) бизнес-процесса (рис.1). Антиципативность бизнес-процесса — это способность предопределять и формировать вкусы и предпочтения потребителя, которая является расширенным требованием рынка к качеству бизнес-процесса на предприятии. Необходимость дополнения существующих характеристик вызвана тем, что потребители все больше обращают внимание на то, чтобы товары конкурентов отличались инновационностью, оригинальностью и учитывали индивидуальные предпочтения потребителя.

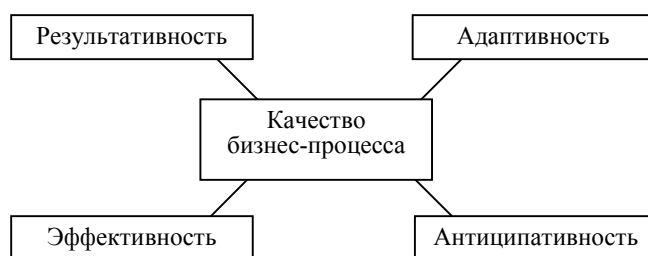


Рис. 1. Основные характеристики качества бизнес-процесса

С учетом произведенного дополнения существующих характеристик качества бизнес-процесса можно утверждать, что это позволит в дальнейшем разработать необходимый инструментарий для управления качеством бизнес-процессов предприятия.

В дальнейших исследованиях необходимо сконцентрироваться на разработке интегрального показателя качества бизнес-процессов.

Литература

1. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. — 408 с.
2. Федюкин В. К. Управление качеством процессов. — СПб.: Питер, 2004. — 208 с.

3. ДСТУ ISO 9000 — 2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р. — К.: Держстандарт України, 2001. — 36 с.

УДК 338.45

А. М. Бортнік, асистент кафедри економіки підприємств,
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

ПРОЦЕСНЕ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ В КОНТЕКСТІ ВСТУПУ УКРАЇНИ В СОТ

У статті розглянуто сутність процесного управління бізнесом та його потенціал в умовах вступу України в СОТ. Визначено основні характеристики та класифікацію бізнес-процесів. Запропоновані основні підходи до підвищення ефективності діяльності підприємства.

The nature of business process management and its potential in terms of Ukraine's joining the WTO are observed in this article. The main characteristics and the classification of the business processes were identified, and the basic approaches of increasing the efficiency of enterprise's activity were offered

Вступ України до СОТ є досить актуальним питанням, яке породжує багато дискусій, оскільки зачіпає не тільки інтереси країни, управлінський апарат, певні групи і підприємства, але і безпосередньо споживачів. Адже вступ до даної організації передбачає виконання ряду зобов'язань. По-перше, це приведення у відповідність з європейськими стандартами законодавства, яке регулює внутрішній ринок. По-друге, це впровадження прозорої системи державних закупівель (від цього залежать умови ведення бізнесу в нашій країні), тобто максимально ефективного використання бюджетних коштів. Після вступу країни у СОТ різко загостриться конкурентна боротьба, яка наслідком має переваги і недоліки. Співвідношення яких є різним.

Результати діагностування підприємств меблевої промисловості свідчать про те, що збільшиться потік іноземного, особливо китайського товару. Китайські меблі значно дешевші за меблі українського виробника, і при цьому мають непоганий дизайн і якість. В процесі конкурентної боротьби багатьом виробникам доведеться або покинути ринок, або впроваджувати інновації не тільки у виробничі процеси, але і процеси управління. Основною